

**ANALISIS PENGARUH PERSEPSI ATAS DIMENSI MUTU LAYANAN  
KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA  
UNIT RAWAT INAP RUMAH SAKIT ISLAM  
SURABAYA**

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN  
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI  
JURUSAN MANAJEMEN**



**Diajukan Oleh**

**ANY SUDARWATI  
No. Pokok : 040037004**



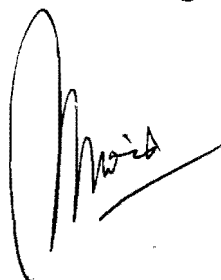
**KEPADA  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2003**

**Lembar Persetujuan**

**Surabaya, 19 November 2003**

**Telah Diterima Dengan Baik Dan Siap Diuji**

**Dosen Pembimbing**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'M. Wido', with a long horizontal stroke extending to the right.

**Dra. Ec. MARYANI WIDOYO**

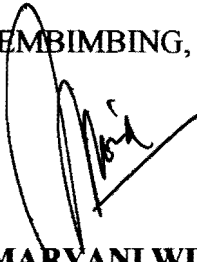
# **SKRIPSI**

## **ANALISIS PENGARUH PERSEPSI ATAS DIMENSI MUTU LAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA UNIT RAWAT INAP RUMAH SAKIT ISLAM SURABAYA**

**DIAJUKAN OLEH  
ANY SUDARWATI  
No. Pokok : 040037004**

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING,



**Dra. Ec. MARYANI WIDOYO**

TANGGAL 28 DESEMBER 2003

KETUA PROGRAM STUDI,



**Dr. H. AMIRUDDIN UMAR, S.E.**

TANGGAL 29 DESEMBER 2003

## ABSTRAKSI

Rumah sakit adalah bagian yang integral dari keseluruhan sistem layanan kesehatan yang dikembangkan melalui rencana pembangunan kesehatan. Ditengah persaingan global yang semakin ketat adalah sudah seharusnya, bahwa pendekatan mutu yang berorientasi pada kepuasan pelanggan menjadi strategi utama bagi organisasi layanan kesehatan di Indonesia terutama rumah sakit, agar supaya tetap *eksis* dan *survive*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi atas dimensi mutu layanan kesehatan terhadap kepuasan konsumen unit rawat inap Rumah Sakit Islam Surabaya. Untuk teknik analisis, maka digunakan model regresi linier berganda dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS versi 10.0. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah persepsi atas kompetensi teknis ( $X_1$ ), akses terhadap pelayanan ( $X_2$ ), efektivitas ( $X_3$ ), efisiensi ( $X_4$ ), kontinuitas ( $X_5$ ), keamanan ( $X_6$ ), hubungan antar manusia ( $X_7$ ) dan kenyamanan ( $X_8$ ) yang diambil dari hasil rumusan Lori Di Prete Brown dkk (Djoko Wijono, 1999: 35). Sedangkan variabel terganggunya adalah kepuasan konsumen pada unit rawat inap Rumah Sakit Islam Surabaya ( $Y$ ).

Data primer yang digunakan dalam penelitian ini, diperoleh dari hasil kuesioner yang diuji validitasnya dengan menggunakan teknik korelasi *product moment*, kemudian diuji reliabilitasnya dengan menggunakan koefisien alpha cronbach. Kuesioner tersebut disebarkan pada 100 responden, yakni pasien rawat inap Rumah Sakit Islam Surabaya yang telah selesai menjalani proses rawat inap dan telah dinyatakan sembuh minimal sebanyak satu kali. Dari hasil analisis diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = -1,481 + 0,618 X_1 + 0,928 X_2 + 0,735 X_3 + 0,356 X_4 + 0,629 X_5 + 0,714 X_6 + 0,429 X_7 + 0,349 X_8$$

Persamaan tersebut menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara persepsi atas dimensi mutu layanan kesehatan yang terdiri dari kompetensi teknis, akses terhadap pelayanan, efektivitas, efisiensi, kontinuitas, keamanan, hubungan antar manusia dan kenyamanan dengan variabel terganggu yaitu kepuasan konsumen unit rawat inap Rumah Sakit Islam Surabaya yang diketahui dari nilai korelasi ganda ( $R$ ) sebesar 0,833. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,668 menunjukkan bahwa 66,8% kepuasan konsumen dijelaskan oleh persepsi atas kompetensi teknis, akses terhadap pelayanan, efektivitas, efisiensi, kontinuitas, keamanan, hubungan antar manusia dan kenyamanan, sedangkan sisanya sebesar 33,2% disebabkan oleh sebab-sebab lain yang berasal dari luar variabel yang diamati.

Berdasarkan hasil uji F menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara persepsi atas dimensi mutu layanan kesehatan secara bersama-sama (simultan) terhadap kepuasan konsumen unit rawat inap Rumah Sakit Islam Surabaya. Penelitian ini juga menggunakan uji t yang hasilnya menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara persepsi atas dimensi mutu layanan kesehatan terhadap kepuasan konsumen Unit Rawat Inap Rumah Sakit Islam Surabaya.